

ДО ПИТАННЯ ПРО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ В РАМКАХ ПРОЦЕСНО- ОРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ ДО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ЖКГ

Ю.Г. ІЛЬЯШЕНКО

Харківська національна академія міського господарства

61002 Україна, м. Харків, вул. Революція, 12

Juliana15@bigmir.net

Сучасний етап розвитку економіки характеризується рядом специфічних тенденцій, обумовлених прискоренням перебігу господарських процесів на підприємствах та все більшою автоматизацією управлінських процесів, що сприяє розробці нових підходів до системи управління підприємствами. Однією з головних тенденцій є перехід підприємств з функціонально-орієнтованої системи управління до процесно-орієнтованої. В свою чергу, підприємства ЖКГ не можуть залишатися ізольованою від зазначених тенденцій, а велика соціальна значимість діяльності цих підприємств, зумовлює потребу детального аналізу перш ніж впроваджувати будь-які управлінські новації.

В даному аспекті процеси управління персоналом є найбільш чутливою сферою під час застосування цих підходів, тому що мають значний вплив на перебіг усіх господарських процесів підприємства. В загальному плані система управління персоналом на підприємствах ЖКГ залишається функціонально-орієнтованою. В контексті проведення в галузі інституційних перетворень та початку формалізації бізнес-процесів, моральна застарілість системи управління персоналом є гальмуючим фактором впровадження автоматизованих систем управління (АСУ). Це є побічним ефектом функціонально-орієнтованої системи, адже результати діяльності відділів і конкретних виконавців не пов'язані з результативністю підприємства в цілому, цільовими завданнями підприємства. Кожен елемент виконує доручену йому завдання у своєму власному «замкненому просторі». Взаємодія відділів відбувається не ефективно. Інформація при передачі втрачається, затримується або зовсім не передається, може блокуватися на певних рівнях. Деякі функції, що виконуються різними відділами, можуть дублюватися (наприклад, в силу організаційних причин). Так само слід зазначити, що при подібній системі результати діяльності співробітників в більшості випадків приймаються і оцінюються керівником відділу. Враховуючи вищенаведені факти, обмін інформацією призводить до великих накладних витрат, тривалим терміном вироблення різних управлінських рішень, в результаті чого компанія втрачає прибуток. За даних умов впровадження АСУ в системі управління персоналом є неефективним через відсутність чітко визначених бізнес-процесів.

Виходячи з усіх цих фактів, можна зробити висновок, що існуючу функціональну систему слід замінити процесно-орієнтованою, з метою

впорядкування бізнес-процесів системи управління персоналом, формалізувати їх, побудувати відповідну модель діяльності. У процесно-орієнтованій системі немає начальників і підлеглих у тому сенсі, що конкретний виконавець звітує процесу і тільки процесу в рамках побудованої моделі. У цьому випадку співробітник вже не орієнтується на свого керівника і звітує не йому, а процесу і окремих його елементів, що надає додаткові можливості для проведення моніторингу та оцінки показників ефективності праці. Це дозволить надалі орієнтувати процес на кінцевого споживача, усунути побічні явища і дублюючі ланки, виявити витратні центри, вузькі місця, надлишкові операції, можливості автоматизації, тобто вирішити вище перелічені проблеми функціональних систем управління. Однак, перш за все потрібно звертати увагу на ті області, які відповідають наступним критеріям: бізнес-процес повинен мати вирішальне значення для зростання продуктивності, скорочення витрат за рахунок автоматизації має бути очевидно, окупність витрат на впровадження системи повинна бути високою і досить швидкою. Наприклад, для підприємств ЖКГ одне з пріоритетних місць займає автоматизація роботи персоналу колл-центру та відділів, що спеціалізуються на зв'язках зі споживачами. Як вже згадувалось діяльність підприємств ЖКГ є соціально-орієнтованою, тому оптимізація роботи зі споживачами є найбільш терміною, з огляду на особливості розрахункових процесів та постійної потреби у взаємодії із споживачами.

Таким чином якісна процесно-орієнтована система управління персоналом «зрівнює» всіх учасників господарських процесів між собою і забезпечує рівну якість на всіх етапах процесу, що, в свою чергу, сприяє застосуванню АСУ та інформаційних технологій найефективнішим чином з мінімізацією витрат.